

發展性社會工作的運用與突破—以財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會家長生涯發展方案為例

李羿佩·藍元杉

壹、序論：相契合的身影

在過去的 11 年時間裡，財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會（以下稱家扶基金會）在貧窮家庭的服務工作上，相信即便是弱勢條件下的受助家庭乃至於家庭內的個體，都有著主動回應環境挑戰，尋求最適生活的能動性（agency），並非被動的等待救助。因此，家扶基金會認可發展個體優勢（strengths）、累積其各方面資產（assets）的重要性，並積極推動有關的服務方案（註 1）。本文所討論的家長生涯發展方案即是其中之一。

重新檢核家長生涯發展方案的發展歷程與歷史文件，實未曾有過以「發展性社會工作」（developmental social work）為名的痕跡。但其運作內涵上，對比發展性社會工作的理論面特徵（註 2），包含重視個體成長與改變、採取優勢為基礎的實務、運用社會投資的概念、強調服務對象參與

及自我決定、以及主張其經濟自主的社會權等，均有相近之處。故可以說，家扶基金會以優勢觀點，著重服務對象充權與資產累積的家長生涯發展方案，雖無法全面性的符合發展性社會工作的概念，尤其是社會發展等鉅視層面，但就個體及其家庭協助的微視面，是能與發展性社會工作相呼應的。

接續前述，家長生涯發展方案以優勢觀點與充權概念作為貫穿服務方案之實務內涵，並且看重貧窮、弱勢服務對象本身的能力（competence），以其參與服務方案後的感受經驗、改變情形，以及接續發展的實際需求作為方案調整的重要依據。此透過優勢觀點連結發展性社會工作的概念，也相近於澳洲學者 Mel Gray（2002）所提出的討論。Gray 認為發展性社會工作於實務上應重視貧窮者的社會融合，實務上應聚焦在服務對象所處生態系統的優勢上，並且強調由下而上的決策，以實務對象

為核心，另應與方案各關係人(stakeholders)發展夥伴關係，積極為服務對象在政策上提出倡議(註3)。

綜合以上，本文討論由家扶基金會所發展之家長生涯發展方案，雖未以發展性社會工作為名，但以其實施精神價值、策略內涵、實務重點，以及後續成效皆應可為發展性社會工作未來實務運用之參考。

貳、以弱勢貧窮家庭家長為對象，資產累積與人力資本為概念的服務設計

家扶基金會自民國 39 年在台灣設置並提供服務起，弱勢貧困且育有兒少的家庭一直為本會關懷服務的主要對象，根據 2015 年本會的統計數據，近兩萬八千戶的扶助家庭中有七成為(中)低收入戶，亦有六成的家庭平均月收入低於基本工資。因此，更積極的協助家長維持家庭經濟是本會服務中的一項重要工作。

雖從本會歷年統計，透過教育協助，投資貧窮家庭的第二代，進而提升其人力資本，於就業市場具有競爭力，是貧窮家庭改善家庭經濟的首要原因(註4)。但在貧窮家庭的協助上，全然將資源挹注於第二代，除了需漫長等待成年外，也忽略正經驗生命挫折的影響，但仍勉力維持一個家的第一代。

故從家庭協助的整體性來看，對於第一代的積極協助是必須的。而可以預期的是，除了擴散其效益至家中子女之外，主要是有了以家長本身為主體的服務設計，

它不僅帶來家庭經濟立即改善的契機，更有關照其自我成長的需求，帶來正向希望感受。因此如前述，本會自 2005 年起，結合資產累積理論，在優勢觀點與充權概念下，推展家長生涯發展方案。

在方案設計的具體概念上，回應 Michael Sherraden 所提：鼓勵及協助貧窮者學習保有、累積、甚至開發資產，將有助於提升貧窮家戶心理、經濟和社會層面的福利效果，包括自我效能提升、增加社會參與和提升勞動技能等。另也從人力資本理論(Human Capital Theory)來作方案設計的思考：人力資本偏低的人，只能從事低薪或間斷性的工作，具有較高的失業風險，也易落入貧窮；因此，需有對於人力資本的投資。在實施上，包括教育、在職訓練，並累積工作經驗，如此可提高個人能力並強化生產力，增加在勞動市場上的價值。

綜合以上資產累積和人力資本理論的論述，在方案上設計有儲蓄行為建構和技能培育的雙重策略，協助參與方案的家長累積個人、心理、社會和經濟資產，也透過自身努力，投入就業市場或創業，來獲取生活所需資源，創造自己生活價值與尊嚴，累積脫貧的能量。

參、發展性社會工作在脫貧方案上的運用

方案於實施上，首先是服務對象的募集。由社工廣泛邀請扶助家庭中有意精進自身技能和學習第二專長的家長參與。在

這過程中，以家長參與的意願為主，即便是尚未有確切計畫（不確定是否要轉換工作，或者是個人職涯興趣上還不確定方向者亦可參與）。

在成員募集上，一個梯次以 8 至 15 人為限，接續則進入課程進行。課程內容包含了自我探索、職涯規劃、財務管理和技能培育等四大類，在實施的順序上是先

協助參與成員有較清楚的自我認識與志趣確認後，才開始技能培養以及後續課程。另為能落實課程所學，陸續於 2015 年增加職場實習機制，以及 2016 年的求職準備課程。期盼參與者可以獲得透過有關職場的實務經驗，並且自我預備好求職、轉職的心態與技術。有關課程總時數至少規劃達 70 小時，詳細內容如表 1。

表 1 課程內容

課程類別	說明
自我探索	1.協助家長從自我經驗回顧、自我成長和潛能開發開始，為未來的生活規劃預作準備。 2.透過團體建構和運作，協助家長建立互助及支持網絡，強化家長的社會適應。
職涯規劃	因應家長的志趣和經驗，協助家長進行職涯探索，思考未來職涯的可能發展，例如：名人講座、職場體驗或產業趨勢博覽會等。
技能培育	1.因著職涯探索的歷程，輔以家長的工作經驗、專長和意願，協助媒合技能學習機會，以精進自身專長或學習第二專長，學習類別可包含勞動服務類、資訊類、家事類、觀光餐飲類等。 2.可視成員之個別需求，協助成員參加外部辦理之技能培育課程。 3.可規劃企業參訪的行程，協助成員瞭解實務現場的運作，以期跟職場接軌。
財務管理	1.為能強化家長財務管理知能，逐步累積經濟資產，透過課程設計，培植理財和理債的概念。 2.課程可包含現金流遊戲、資產及財務管理、債務管理（認識債務與個人信用）、記帳練習課程等，其中記帳練習課程為必修課程。
求職準備	1.為能協助家長完備求職前的準備，可透過課程、演練或實際行動，強化求職準備狀態和提升行動力。 2.課程可包含履歷表撰寫、面試技巧、面試演練等。
職場實習	為能貼近職場實務現況，實踐技能培育所習得的知能，協助連結企業和店家資源，讓家長得以進入職場實習，累積實務經驗和拓展視野。
其他	可依成員需求規劃，另行設計其他類別課程，例如勞工權益、食品安全衛生管理等法律課程等。

團體形式的進行，有助於建立參與成員之間同儕的支持；課程規劃與進行是人力資本上的提升；包含共同參與課程的成員、課程講師與實際的職場等諸多接觸，也都與社會資本的擴大相關。除此之外，另一個資產累積的設計是有條件的現金轉移制度（Conditional cash transfer, CCT），此相當於 Michael Sherraden 所提的儲蓄帳戶概念。

在實施上，融入服務使用者參與的思維，引導參加成員共同討論參與目標，如出席、完成課後作業等。若成員可以順利達成最初設定的目標，則可獲得方案中採用有條件現金移轉制度之生活補助金。而在成員所討論的目標中，於方案進行期間，成員必須有儲蓄行為則是必要的目標之一。此目的也在回應前述累積小額資產的概念。

最後，除了相關課程與生活補助金的設計外，參與成員如有技能精進的需要，如要考取就業所需的有關證照，則另有配套措施予以協助。如此，方能讓參與者能夠穩定工作，對於家庭經濟帶來實質的改善。

肆、方案實施效益，參與成員的自我敘說

優勢觀點認為服務對象是助人關係的指導者，有能力去學習、成長與改變。因此透過服務對象本身的敘說，可以更加清楚見到他們所經驗的服務效益。於 2015 年，家扶基金會在家長生涯發展方案在台

灣各地合計招募了 245 名家長，完整參與方案課程者則有 198 名（流失率為 19.2%）。參與家長退出方案的原因多為時間無法配合課程要求，亦或是在參與方案過程中，已順利找到適合的工作。

回顧在方案實施的過程，參與家長在社工的引領、催化下，生命歷程有了不同的碰撞，得以交流彼此的職涯規劃，另也開始與自己對話。轉化學習成具體實踐的行動力，給未來帶來更具希望的願景。

一、團體給的支持，一個全然接近自己的機會

「我是誰？很多時候我們都不了解」

(A1)

「老師帶領我們要放鬆、要放下，然後愛自己，凡事都 OK！」(B2)

因為生活的困頓與磨練，在隱含著社會排除的不利氛圍下，家長必須堅強面對來自四面八方的挑戰。而在忙於應付生活辛苦之餘，甚少有機會傾聽自己的聲音。但唯有更靠近自己關愛自己，方能有機會釐清自己期待的生活樣貌和進行更妥善的職涯規劃。

「在課程中我們不再稱呼彼此為“某某媽媽/爸爸”，而是稱呼自己的名字，我覺得在這樣的過程中，可以開始正視自己的想望及需求，以自己為出發點。」(A1)

「大家在每次課程中，總有新的體悟，從中也可漸漸了解自己的個性與專長，並理出一條結合理想與實際的未來方向。」(C3)

在上課之初，伴隨著團體建構的歷程，家長因著彼此相近的生活背景，對話的距離接近許多，家長較容易述說自己的想法，願意分享生活中所遭遇到的困境和承受的壓力。彼此給予的同理和支持，強化家長面對自己的勇氣和信心；也因著同儕的鼓勵和社工的示範，家長願意嘗試挑戰和突破，也開始欣賞自己的優點，也讚頌曾有的失敗，感謝過去曾有的經歷，造就今天的自己，也期許能有不一樣的未來。

二、成員間建立情感支持與互動，擴大了人際關係的網絡

「方案讓我跨出了家門，因著學習加上同學的鼓勵與協助，讓我改變許多，也學習許多。」(D4)

「也許是大家的家庭背景都很類似，也會發揮同理心，互相扶持的精神，跟同學的互動從生疏到熟稔，建立起彼此的友情與信任。」(D4)

「雖然每次上課，我都要很早很早的去工作，可是我依然不想放棄任何一堂課，不只是學習到新的技能與知識，更重要的是可以跟大家在一起。」(E5)

為能培育家長做好足夠的準備以回應市場需求，並順利重返職場，每人平均須接受 130 小時的課程培訓，每個月須上課 1-2 次，在長期且密集的課程安排下，家長有了許多互動機會。在許多的課程設計中，亦會邀請家長彼此分享交流，對於原本社會支持網絡薄弱的經濟弱勢家庭而言，他們藉著參加方案建立起新的人際支

持網絡，並獲得彼此的情感支持和覺察自身的優勢，彼此相互激勵，強化了家長改變的動機與行動。團體的支持是家長面對挑戰的重要力量來源，這也是方案所帶來的成效之一。

三、擁有做夢的能力，並有逐夢踏實的力量

「職涯課程與自我探索課程讓我重新認識自己，原來我並沒有那麼差，讓我有重新燃起追逐夢想的動力。」(A1)

「證照的取得是我從來沒想過的事，因著方案的學習，我有更多的方向可選擇，相信以後我們的家庭會更上一層樓，進而有能力幫助別人。」(F6)

「現在，我不只是家庭主婦，我還有我的夢想，我希望未來可以靠自己的能力開一間早餐店，準備健康又美味的餐點，讓村裡的人可以吃的安心又健康，自己還能朝向脫貧的目標邁進！」(G7)

工作能力的建構是本方案的重點目標之一，方案試圖透過技術的養成，培力家長重返職場，或擁有選擇工作的自主權；方案社工採跨專業合作的模式，在專業技術課程部分，邀請業界知名技術講師或有自營生意的經營者進行授課，藉由具豐富實務現場經驗的專家來分享，較能具體呈現工作的實際樣貌和職場對技術的要求。也透過專家的示範，讓家長有明確學習的標竿對象。

為能驗證課程效益，部分家長藉由擺攤活動，主動向社會大眾介紹自己的服務

和商品，在這樣的歷程當中，家長除了實際運用課程所學，亦學習了妥善規劃、事前準備以及臨場應變等。更重要的是有面對挑戰的勇氣，也因著消費民眾的回饋，讓家長得以有所調整，也有助於提升未來面對市場的能力。

四、就業得以實現，世界就在眼前

「很開心能參加家扶的課程，很棒！可使身心充滿自信，也以家扶為榮，尤其是考到技職證照對自我有自信，走不出去，事件就是這樣子，走出去了，世界就在你眼前。」(H8)

「因為加入了自立媽媽的自主課程，透過自立的樣本，張媽期許自己也要跟陳媽一樣，透過清潔工作自立，藉由幾次的工作下，張媽說：清潔工作時間是自己的，收入也很高，只要努力用對方法，收入就會源源不斷的進來，透過這樣的標竿引領著她踏入清潔工作，也讓她更喜歡清潔的工作。」(徐社工)

因著技術的培育，家長必須全心且不間斷的密集訓練學習，並轉換知能為行動。透過實踐歷程，逐步調整自身技能。倘若有意更上一層樓的家長，方案亦能安排接受更進階的培力課程；根據方案統計，在參與的 198 名家長中，有 36 名家長考取與工作直接相關的證照，佔 18% 的比例。在現今邁向職業證照的社會，此將有助於家長的求職成功率；再者，有 106 名家長順利就業（包括正職和兼職），佔 54% 的比例，超過方案人數的一半。經濟資產

的增加和穩定工作將連帶的影響其他面向資產的建構，包括心理資產，家長將變得更有自信和感到成就，社會資產，社會網絡和支持關係得以延伸，此皆更強化家長的工作動機，穩定家長的就業行為，互相影響互為得力。

五、親子間情感更加緊密，對未來有所盼望

「參與完家展方案後，我最大的成就就是孩子對於我的廚藝感到認同，不然之前都會嫌我煮的菜難吃，很開心能夠加入這個方案，認識許多好朋友，我們會在 Line 的群組裡互相分享自己的心情或是教養孩子問題，也算是另一個收穫吧！」(I9)

「過去我是個很封閉的人，因著方案，我不僅認識自己，還認識了一群姊妹，從她們身上真的獲得很多力量與支持，使我感到不孤單；透過方案，讓我有機會跨出去，並增長見聞，同時也讓我知世界的大，還有自己的渺小與不足，但這是促使我持續前進的動力！」(J10)

根據本會 2014 至 2015 年，連續兩年的統計資料。讓家長於生活上感到困擾的原因中，子女管教議題連續兩年名列前三位。子女的教養是長期累積的歷程，親子關係的緊密或疏離在這歷程中形成、雕塑和累積。許多弱勢貧窮家庭的家長因多重身分而忙碌著，同時也較欠缺妥適的親職知能和技巧，導致常有不知如何跟子女溝通的問題，尤其和青少年子女更常存在著

距離感。在方案裡，為能強化課程所學，課程常會有家庭作業的設計，也就是在家必須練習課程所學習的內容，例如一些烹飪或烘焙的技術，家長會邀請孩子一起品嚐作品，並請孩子給予建議。家長在跟孩子分享的過程中，一是建立起家長的自信心，另也提升了親子互動的質和量。這也是方案所期盼達到的效果，家庭的支持亦是鼓勵家長前進的動力。

六、成員對於改變具有希望感

「終於替自己做件自己想做的事，為自己活而不是為別人活」，統整自己擁有的知識，讓它變成專業。這一年的課程中，老師教我如何把自己推銷出去，讓客人能夠更願意把錢花在我的技能上。」(K11)

「凡事要積極面對，努力工作，希望自己能早日脫離貧困型態的生活模式。」(L12)

「我要改變我的行為、態度和想法，雖然無法一次完全改變，但我要脫貧，我就必須告訴自己我可以，只要我肯做，沒有什麼做不到的。」(M13)

重拾希望感 (hopeful thinking) 將有助於引領家長以主動態度去追求目標，雖然累積脫貧能量需要相當長的一段時間，然方案希望透過積極性的作為來協助貧窮家戶能加快脫貧的速度，2015 年有超過半數的家長順利就業，對未來也多了期許和盼望。

伍、代結論：發展性的個案，還

需有發展性的環境回應

綜合前述，透過家長的敘說或者是社工記錄家長的分享內容，可以知道方案對於服務初期設定的多個目標已有相當程度的回應。呼應文章開始時所論述的，再以發展性社會工作的內涵為檢視時，包含優勢觀點、以服務對象為核心，由成員參與服務設計及主張改變的情形、投資服務對象累積各項資本，並且掌握經濟的支配權等，均有若干實踐。因此，現階段的成果持續給予家扶基金會推動服務的信心，在結合本會另外同樣針對貧窮弱勢家長所設計的微型創業服務以及社會企業方案等，已形成一個完整家長培力方案鍊，用以支持他們可以更穩健的因應生活。

而回到方案本身，特別是在效益檢核上的另一個挑戰是，方案雖無特別強調或也不易明確標示，是否可藉此縮短貧窮家庭停留在受扶助關係中的時間，但這是未來可從服務成果實證的另一個方向。當然，貧窮家庭面對風險的脆弱性，個別個案致貧原因的多元與複雜性，以及家庭同一時間獲得多重服務的影響性，都增加此效益面向檢核的困難度。

最後，除前述外，以本文所提方案的服務對象即貧窮家庭內的家長來說，作為家中的經濟與生活支柱，於面對生命挫折事件帶來的挑戰與影響，並未被一擊倒之，相反的在其仍具脆弱性的個人基礎上，已可見回應與改變的動能。但現實社會畢竟殘酷，高度的人際競爭下，未必可以給予重新再來過的社會適應者，一個相

對友善的環境條件有其必要性。因此，如前述的討論，這是對於發展性社會工作鉅視面的內涵的呼籲。

有關鉅視面改善的努力，或可想像是說社會當中應有一組工作者，如羅秀華（2012）所提以社區、社會為基地，透過社會投資，來協助改善弱勢者的社會生活環境，進而幫助他們重新融合入社會，改變趨於困境的生活。而在這項工作中，在社會上是建立一個互助德行的公民社區；社會投資是公部門、企業部門、非營利部門共同參與的，以投資社會發展，改善社會環境的目標；換言之，目標是可以為貧窮弱勢者提供一個具有發展性的環境。

或者，更單一、細緻的說，就如前述參與方案，重新回到家長，他們經過一系列課程、學習而積極提供的勞務或商品，可以更容易、便利的進入市場，可以被社區內共同生活的民眾所接觸。且不因沒有品牌能見度，或者是工作者本身形象的相對低微，而被貼上品質不足的標籤。相信就會是一個友善、發展性環境的開端。

（本文作者：李羿佩為財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會社工處企劃組資深專員；藍元杉為財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會社工處企劃組主任）

關鍵詞：發展性社會工作、服務使用者參與、家長能力培養

註釋

註 1：家扶基金會自 2005 起採用美國學者 Michael Sherraden 所提出的「資產累積」(Asset Building) 的策略，包含針對在學習發展黃金階段的學齡前兒童，最有能力可以帶領原生家庭脫貧的大專青年，以及家中主要生計者的家長為對象，規劃三項脫貧方案（家扶基金會，2010）。

註 2：發展性社會工作在界定上不易，相關研究學者提出幾個共同的理論面特徵：重視改變、採取優勢基礎與重視充權、發現社區資產與提升社區能力、強調實質資源與服務投入的社會投資 (social investment)、社會整合與回歸社區生活 (social integration and normalization)、服務對象參與與自決、主張服務對象的社會權、關心政治政策與社會議題行動等 (Midgley and Conley, 2010；王永慈，2011)。

註 3：Mel Gray (2002) 認為在以優勢為實務基礎的發展性社會工作，應著重：關切貧窮與社會融合議題；聚焦服務對象所處生態系統上的優勢；強調資產概念的社區發展；實踐公眾事務參與；由下而上形成決策，以服務對象為核心；成為服務對象諮詢與代言人；關切整個生態環境發展；成為社會企業家，發展、投資服務對象專長與技能；發展與所有關係人的夥伴關係；以參與式行動研究，增能服務對象；草根式團體的運用。

註 4：根據家扶基金會 104 年統計資料，貧窮家庭子女畢業投入工作而結束扶助關係的

比例達 37.4%。因照顧者收入改善者，為 15.9%。

參考文獻

- 王永慈 (2011)。從發展性社會工作 (Developmental Social Work) 觀點談社會救助的政策擬定。「社福 100 專業滿載」研討會。內政部主辦。台北：國家圖書館。
- 王明仁等 (2010)。啟動愛的循環：脫貧方案 5 週年特刊。台中：財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會。
- 家扶基金會 (2016)。104 年度年報。台中：家扶基金會，未出版。
- 羅秀華 (2012)。將社會發展理念融入社會工作。社區發展季刊，第 138 期，p.251-262。
- Mel Gray (2002). Developmental Social Work: A 'strengths' praxis for social development. *Social Developmental Issues*, 24(1),4-14.
- Midgley, J. and A. Conley (2010). *Social Work and Social Development: theories and skills for developmental social work*. Oxford: Oxford University Press.